



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण  
EXTRAORDINARY  
भाग III—खण्ड 4  
PART III—Section 4  
प्राधिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 32]

नई दिल्ली, बुधवार, मार्च 12, 2009/फाल्गुन 21, 1930

No. 32]

NEW DELHI, THURSDAY, MARCH 12, 2009/PHALGUṆA 21, 1930

## भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिसूचना

नई दिल्ली, 12 मार्च, 2009

**डापरैकट-टु-होम प्रसारण सेवाएं ( सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण ) ( संशोधन ) विनियम, 2009  
( 2009 का संख्यांक 3 )**

फा. सं. 16/2-2009-बी एंड सी एस.—भारत सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग) की  
अधिसूचना सं. 39 जो,—

(क) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 2 की उप-धारा (1) के खंड (ट) के परंतुक तथा धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (घ) के अंतर्गत केन्द्रीय सरकार में निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी की गई थी, तथा

(ख) भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 9 जनवरी, 2004 की अधिसूचना संख्या का.आ. 44 (अ) और 45 (अ) के तहत प्रकाशित हुई थी,

के साथ पठित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 (2007 का 8) में और संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित आदेश बनाता है, अर्थात्:-

1. (1) इन विनियमों को डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) (संशोधन) विनियम, 2009 कहा जाएगा।

(2) ये राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।

2. डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 में,-

(क) विनियम 4 के पश्चात, निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“4क. डायरेक्ट-टु-होम ग्राहक परिसर उपस्कर की मरम्मत और अनुरक्षण के लिए डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक का दायित्व.—(1) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक ऐसे डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर, जो डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा ऐसे डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक से सीधी खरीद आधार पर अर्जित किया गया है, के संबंध में वारंटी प्रदान करेगा।

(2) डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के लिए, जिसने सीधी खरीद आधार पर डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर अर्जित किया है, ऐसी वारंटी की वैधता की अवधि के दौरान निम्नलिखित के संबंध में प्रभारों के रूप में किसी राशि का भुगतान करना अपेक्षित नहीं होगा -

(क) डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर की मरम्मत और अनुरक्षण के लिए; अथवा

(ख) डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर की मरम्मत और अनुरक्षण के प्रयोजन के लिए ऐसे डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के परिसर में विजिट करने के लिए।

(ख) विनियम 9 के पश्चात, निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“9क. नामांकन के पहले छह माह के दौरान अथवा अग्रिम में भुगतान किए गए सब्सक्रिप्शन की वैधता की अवधि के दौरान सब्सक्रिप्शन पैकेज की संरचना में कोई परिवर्तन नहीं किया जाना.—(1) कोई भी डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक किसी सब्सक्राइबर पैकेज, जिसे किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किया गया है, की संरचना में निम्न के दौरान इस प्रकार परिवर्तन नहीं करेगा, जिससे उस सब्सक्रिप्शन

पैकेज में किसी विशेष चैनल का प्रदर्शन उस स्थिति में समाप्त हो जाए, यदि ऐसा चैनल उसके प्लेटफार्म में उसकी डायरेक्ट-टु-होम सेवा में उपलब्ध रहना जारी रहता है—

(क) ऐसे सब्सक्राइबर के मामले में, जो ऐसे सब्सक्रिप्शन पैकेज के अधीन अपनी सब्सक्रिप्शन की राशि का भुगतान रीचार्जिंग द्वारा अथवा डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को आवधिक भुगतान करने के द्वारा करता है, ऐसे सब्सक्रिप्शन पैकेज में सब्सक्राइबर के नामांकन की तारीख से छह माह की अवधि के दौरान, अथवा

(ख) सब्सक्रिप्शन पैकेज की वैधता की पूर्ण अवधि के दौरान यदि ऐसे सब्सक्रिप्शन पैकेज के संबंध में सब्सक्रिप्शन की राशि का भुगतान डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा अग्रिम रूप में अथवा डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक की पेशकश के अनुसार किश्तों में कर दिया गया है।

(2) यदि किसी सब्सक्रिप्शन पैकेज, जिसे किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किया गया है, में शामिल कोई विशेष चैनल बाद में डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा इसके प्लेटफार्म में डायरेक्ट-टु-होम सेवा पर अनुपलब्ध हो जाता है, तो डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक ऐसे सब्सक्रिप्शन पैकेज के लिए सब्सक्रिप्शन प्रभारों को डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक की डायरेक्ट-टु-होम सेवा से उस चैनल के समाप्त हो जाने की तारीख से उस सब्सक्राइबर के नामांकन की तारीख से छह माह की अवधि की समाप्ति तक, अथवा सब्सक्रिप्शन की अनुबंधित अवधि की समाप्ति तक, जिसके लिए सब्सक्रिप्शन की राशि का भुगतान अग्रिम के रूप में अथवा डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक की पेशकश के अनुसार किश्तों में किया गया है, इनमें से जो पहले हो, आनुपातिक आधार पर कम कर देगा:

परंतु यह कि ऐसे चैनल की अनुपलब्धता के कारण ऐसे सब्सक्रिप्शन पैकेज के लिए सब्सक्रिप्शन प्रभारों को आनुपातिक रूप से कम करने के स्थान पर, डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक अपने विवेक पर ऐसे सब्सक्रिप्शन पैकेज में, उस चैनल, जोकि डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक की डायरेक्ट-टु-होम सेवा पर अनुपलब्ध हो गया है, की ही विषय-वस्तु और भाषा का अन्य चैनल भी प्रारंभ कर सकेगा।

परंतु यह और कि डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक अपने प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को, जिन्होंने ऐसे सब्सक्रिप्शन पैकेज को सब्सक्राइब किया है, विकल्प देगा कि वह आनुपातिक आधार पर कम किए गए प्रभारों वाले परिवर्धित सब्सक्रिप्शन पैकेज तथा हटाए गए चैनल को समान विषय-वस्तु और भाषा वाले किसी अन्य चैनल द्वारा बदले गए परिवर्धित सब्सक्रिप्शन पैकेज में से किसी को भी चुन ले तथा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक की डायरेक्ट-टु-होम सेवा से चैनल समाप्त होने की तारीख से सब्सक्राइबर के नामांकन की तारीख से छह माह की अवधि की समाप्ति तक, अथवा ऐसे सब्सक्रिप्शन की अनुबंधित अवधि की समाप्ति तक जिसके लिए

सब्सक्रिप्शन की राशि का भुगतान अग्रिम में अथवा डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक की पेशकश के अनुसार किशतों में किया गया है, जो भी बाद में हो, में से किसी भी विकल्प का प्रयोग करने के लिए स्वतंत्र होगा।

**स्पष्टीकरण :** शंकाओं के समाधान के लिए, एतद्वारा यह घोषित किया जाता है कि सब्सक्रिप्शन पैकेज से चैनल को हटाने के कारण सब्सक्रिप्शन प्रभारों में आनुपातिक आधार पर कटौती की राशि का आकलन मूल सब्सक्रिप्शन पैकेज के लिए सब्सक्रिप्शन प्रभारों की राशि को मूल पैकेज में शामिल चैनलों की संख्या से विभाजित करके किया जाएगा।

**9ख. सब्सक्रिप्शन पैकेज की संरचना में परिवर्तन से पूर्व नोटिस.—**प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक किसी सब्सक्रिप्शन पैकेज को सब्सक्राइब करने वाले अपने डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को उस सब्सक्रिप्शन पैकेज की संरचना में परिवर्तन करने से पूर्व पंद्रह दिन का पूर्व नोटिस देगा।”;

(ग) विनियम 10 में, निम्नलिखित परंतुक अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात् :—

“परंतु यह कि कोई डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक ऐसे डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की डायरेक्ट-टु-होम सेवा को ऐसे डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के अनुरोध पर समाप्त नहीं करेगा, यदि सब्सक्रिप्शन के निलंबन के लिए ऐसा अनुरोध ऐसी अवधि के लिए किया गया हो, जोकि कैलेंडर माह का एक भाग बनती है।

परंतु यह और कि प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की डायरेक्ट-टु-होम सेवा को ऐसे डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के अनुरोध पर निलंबित करेगा, यदि सब्सक्रिप्शन के निलंबन के लिए ऐसा अनुरोध कैलेंडर माह अथवा कैलेंडर माहों के गुणांक की अवधि के लिए है तथा निलंबन की अनुरोधित अवधि तीन कैलेंडर माह से अधिक नहीं होती है।”

आर. एन. चौबे, प्रधान सलाहकार (बी एंड सी एस)

[विज्ञापन III/4/142/2008-असा.]

**टिप्पणी 1 :—** प्रधान विनियम अधिसूचना सं० 4-55/2007-बीएंडसीएस दिनांक 31 अगस्त, 2007 के तहत प्रकाशित हुआ था।

**टिप्पणी 2 :—** व्याख्यात्मक ज्ञापन डायरेक्ट-टु-होम सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निराकरण) (संशोधन) विनियम, 2009 के उद्देश्यों और कारणों का वर्णन करता है।

अनुबंधव्याख्यात्मक ज्ञापनपृष्ठभूमि

1. डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक और शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 दिनांक 31 अगस्त, 2007 को जारी किए गए थे। इन विनियमों को डायरेक्ट-टु-होम सेवाओं की सेवा गुणवत्ता के मानक निर्धारित करने तथा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स के हितों की रक्षा करने के लिए जारी किया गया था। इन विनियमों को जारी करने के समय, देश में दूरदर्शन के अलावा केवल दो डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक सेवाएं प्रदान कर रहे थे। उसके बाद से, तीन नए डायरेक्ट-टु-होम प्रचालकों ने वाणिज्यिक प्रचालन शुरू कर दिए हैं तथा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स की संख्या भी बढ़कर लगभग 11 मिलियन हो चुकी है। डायरेक्ट-टु-होम खंड के उद्भव तथा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स की संख्या में वृद्धि के साथ ही डायरेक्ट-टु-होम सेवा की गुणवत्ता से संबंधित नए मुद्दे भी उत्पन्न हो गए हैं। इन मुद्दों का समाधान करने के उद्देश्य से प्राधिकरण ने डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक और शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 में संशोधन करने का निर्णय लिया है।

परामर्श प्रक्रिया

2. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (जिसे इसमें इसके पश्चात ट्राई अधिनियम, 1997 कहा गया है) की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) का उप-खंड (v) प्राधिकरण के लिए "सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जा रही सेवा की गुणवत्ता निर्धारित करने और सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने तथा दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करने के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा ऐसी सेवा का आवधिक सर्वेक्षण संचालित करने" का उपबंध करता है। ट्राई अधिनियम, 1997 की धारा 11 की उपधारा (4) प्राधिकरण से अपनी शक्तियों का उपयोग करने और अपने कृत्यों के निर्वहन करने में पारदर्शिता सुनिश्चित करने की अपेक्षा करती है। तदनुसार, प्राधिकरण ने डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक और शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 का संशोधन करने से पूर्व परामर्श प्रक्रिया संचालित करने का निर्णय लिया।

3. गैर-कैस क्षेत्रों में केबल टीवी सेवाओं के लिए तथा डीटीएच सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता से संबंधित मुद्दों पर दिनांक 1 दिसम्बर, 2008 के परामर्श-पत्र परिचालित करने के माध्यम से परामर्श प्रक्रिया आरंभ की गई, जिसमें पणधारकों से उनके विचार आमंत्रित किए गए थे। 26 पणधारकों/प्रतिनिधियों से प्रतिक्रियाएं प्राप्त हुईं। परामर्श-पत्र में उठाए गए विभिन्न मुद्दों पर आगे विचार-विमर्श करने के लिए पणधारकों के प्रतिनिधियों के साथ 6 फरवरी, 2009 को कोलकाता में एक ओपन हाउस चर्चा आयोजित की गई।

### परामर्श के लिए मुद्दे

4. परामर्श-पत्र में परामर्श के लिए जो मुद्दे उठाए गए थे, वे निम्नानुसार हैं:—

- i) क्या डीटीएच प्रचालकों को किसी सब्सक्राइबर के लिए सब्सक्रिप्शन पैकेज से उस सब्सक्राइबर के नामांकन की तारीख से छह महीने के लिए किसी ऐसे चैनल को हटाने से विशिष्टतया प्रतिषिद्ध किया जाना चाहिए, यदि वह चैनल उनके प्लेटफार्म पर उपलब्ध बना रहता है।
- ii) छह माह की इस अवधि के भीतर, यदि चैनल किसी विशेष डीटीएच प्लेटफार्म पर उपलब्ध बना रहना समाप्त कर देता है, तो क्या उस चैनल के थोक अला-कार्टे दर के बराबर किसी राशि द्वारा सब्सक्रिप्शन प्रभारों को कम करने का कोई तंत्र स्थापित करना उपयुक्त होगा। *विकल्पतः*, क्या आप सब्सक्राइबर को ऐसी प्रतिपूर्ति करने के लिए किसी अन्य पद्धति का सुझाव दे सकते हैं। क्या ऐसी प्रतिपूर्ति का उस समय भी भुगतान/समायोजन किया जाना चाहिए, जब किसी पैकेज में एक चैनल हट गया है, तथा इसे किसी अन्य चैनल द्वारा इस प्रकार बदला/प्रतिस्थापित किया जा चुका है जिससे उस पैकेज में चैनलों की कुल संख्या प्रभावित नहीं हुई है?
- iii) क्या सब्सक्राइबरों के लिए कैस-क्षेत्रों की ही भांति कतिपय न्यूनतम सब्सक्रिप्शन अवधि के लिए किसी चैनल/पैकेज को सब्सक्राइब करना अपेक्षित होगा। यदि हां, तो ऐसी न्यूनतम सब्सक्रिप्शन अवधि क्या होनी चाहिए?
- iv) क्या सब्सक्राइबरों द्वारा "शून्य सिग्नल" की शिकायत के लिए विजिटिंग प्रभारों का कोई औचित्य है? यदि हां, तो "शून्य सिग्नल" की शिकायतों के लिए ऐसे विजिटिंग प्रभारों पर कोई सीलिंग होनी चाहिए?

- v) इसी प्रकार, क्या डीटीएच सेवाओं के लिए सीपीई की मरम्मत और अनुरक्षण के लिए विजिटिंग प्रभारों के संबंध में कोई सीलिंग रखी जानी चाहिए? विकल्पतः क्या डीटीएच प्रचालकों के लिए अपने सब्सक्राइबर्स को वार्षिक अनुरक्षण अनुबंध (एएमपी) की पेशकश करना अपेक्षित होगा?
- vi) क्या आप डीटीएच सेवाओं के लिए एएमसी का कोई स्वरूप सुझा सकते हैं जिसमें सभी पहलू शामिल हों, जैसे सीपीई के लिए मरम्मत और अनुरक्षण प्रभार, विजिटिंग प्रभार, "शून्य सिगनल" शिकायतों पर कार्रवाई करना, आदि?
- vii) क्या सेवा प्रदाताओं के लिए प्रीपेड खातों के लिए रिचार्ज कॉलों हेतु शुल्क-रहित नम्बर उपलब्ध करना अपेक्षित होना चाहिए?
- viii) क्या केवल पूरे कैलेण्डर माह के लिए सेवा के निलंबन के अनुरोध पर कार्यवाही की जानी चाहिए?
- ix) क्या डीटीएच सब्सक्राइबर द्वारा टैरिफ प्लान अथवा सब्सक्रिप्शन में परिवर्तनों को तत्काल स्वीकार और क्रियान्वित किया जाना चाहिए अथवा इसे डीटीएच सब्सक्राइबर के लिए आगामी बिलिंग चक्र के प्रारंभ से लागू किया जाना चाहिए?
- x) क्या डीटीएच सब्सक्राइबर के विद्यमान टैरिफ प्लान को समाप्त करने से पूर्व डीटीएच प्रचालक द्वारा न्यूनतम 30 दिन की अग्रिम सूचना दी जानी चाहिए, बशर्ते कि उस पैकेज की संविदा अवधि, यदि कोई है, की समाप्ति के भीतर अथवा उस सब्सक्राइबर द्वारा उस पैकेज में नामांकन से छह माह के भीतर कोई भी टैरिफ प्लान समाप्त नहीं किया जा सकता है।

#### परामर्श-प्रक्रिया के दौरान प्राप्त प्रतिक्रियाओं का विश्लेषण

##### किसी पैकेज से चैनलों को हटाना

5. डीटीएच प्रचालकों ने सुझाव दिया है कि चैनलों को अपनाने/छोड़ने की स्वतंत्रता डीटीएच प्रचालकों के पास होनी चाहिए। दूसरी ओर, उपभोक्ताओं ने मांग की है कि ऐसा संरक्षण उन्हें केवल छह माह की अवधि के लिए सही नहीं, अपितु सब्सक्रिप्शन पैकेज के रूप में समूची अनुबंध की अवधि के दौरान उपलब्ध होना चाहिए यदि ऐसी अवधि छह माह से अधिक हो जाती है, जब तक कि सब्सक्राइबर द्वारा अग्रिम भुगतान किया गया है। डीटीएच प्रचालकों ने यह मत व्यक्त किया है कि किसी सब्सक्रिप्शन पैकेज से किसी चैनल के वापस ले लिए जाने के मामले में, सब्सक्रिप्शन प्रभारों में किसी भी कटौती की कोई आवश्यकता नहीं है। तथापि, उपभोक्ताओं ने यह

पक्ष रखा है कि यदि सब्सक्रिप्शन पैकेज से कोई चैनल वापस ले लिया जाता है, तो सब्सक्राइबर को सब्सक्रिप्शन शुल्क में कटौती के माध्यम से प्रतिपूर्ति की जानी चाहिए। इसके अलावा, कुछ उपभोक्ताओं ने मांग की है कि यदि किसी चैनल को किसी दूसरे चैनल से प्रतिस्थापित कर दिया जाता है, तो नया चैनल सब्सक्राइब करने अथवा सब्सक्रिप्शन शुल्क में कटौती प्राप्त करने का विकल्प सब्सक्राइबर के पास होना चाहिए।

#### न्यूनतम सब्सक्रिप्शन अवधि

6. प्रसारकों तथा डीटीएच प्रचालकों ने कैस के लिए सेवा गुणवत्ता मानकों में निर्दिष्ट 4 माह की अवधि के समान ही किसी चैनल/पैकेज के लिए न्यूनतम सब्सक्रिप्शन अवधि अधिरोपित करने का पक्ष लिया है। तथापि, उपभोक्ता इस मुद्दे पर एकमत नहीं हैं क्योंकि एक ओर कुछ उपभोक्ता न्यूनतम सब्सक्रिप्शन अवधि की अवधारणा से सहमत हैं, तो दूसरी ओर अन्य ने इसका विरोध किया है।

#### उपभोक्ता परिसर उपस्कर का अनुरक्षण

7. सीपीई की मरम्मत और उसके अनुरक्षण हेतु डीटीएच के कार्मिकों द्वारा की गई विजिटों के लिए डीटीएच सब्सक्राइबरों द्वारा अदा किए जाने वाले विजिटिंग प्रभारों के मुद्दे पर भी उपभोक्ताओं की राय एक नहीं है। जबकि कुछ उपभोक्ताओं ने विजिटिंग प्रभारों का विरोध किया है अथवा विजिटिंग प्रभारों पर सीलिंग चाही है, तो अन्य उनसे सहमत नहीं हुए। एक व्यक्ति ने यह इंगित किया कि ".....वारंटी में व्यक्ति-विशेष तथा हार्डवेयर के लिए परिवहन प्रभार शामिल नहीं हैं। अतः सभी श्रेणी के ग्राहकों के लिए, मदवार बिल अवश्य जारी किए जाने चाहिए जिनमें मांगे गए भुगतान के विवरण दिए जाने चाहिए.....।" डीटीएच प्रचालकों ने विजिटिंग प्रभारों के लिए किसी प्रकार के विनियम का पक्ष नहीं लिया।

8. लगभग सभी पणधारकों का यह मत था कि डीटीएच प्रचालकों को अपने सब्सक्राइबरों को सीपीई के अनुरक्षण हेतु वार्षिक अनुरक्षण अनुबंध की पेशकश करनी चाहिए। वार्षिक अनुरक्षण अनुबंध के स्वरूप के बारे में भी विभिन्न सुझाव प्राप्त हुए। एक डीटीएस ऑपरेटर ने यह सुझाव दिया कि सभी डीटीएच ऑपरेटरों के पास स्वयं का वार्षिक अनुरक्षण अनुबंध हो।



रिचार्ज कॉलों के लिए टोल-फ्री नंबर

9. डीटीएच ऑपरेटरों ने इस प्रस्ताव का विरोध किया और उपभोक्ताओं ने एकमत से इसका समर्थन किया। केवल एक डीटीएच ऑपरेटर ने यह सुझाव दिया कि सभी डीटीएच ऑपरेटरों को अपने प्री-पेड खातों को रिचार्ज कराने के लिए की गई कॉलों के लिए टोल-फ्री नंबरों की व्यवस्था करनी चाहिए।

सब्सक्राइबर्स के अनुरोध पर सेवा निलंबित करना या प्लान बदलना

10. सभी डीटीएच प्रचालकों ने यह सुझाव दिया कि केवल पूरे कैलेंडर माह के लिए सेवा निलंबित करने के अनुरोध पर ही विचार किया जाए। डीटीएच प्रचालकों ने यह बताया कि प्रसारकों को कैलेंडर माह के आधार पर भुगतान किया जाता है और तदनुसार माह के एक भाग के लिए सेवा निलंबित करने के परिणामस्वरूप डीटीएच प्रचालक पर वित्तीय बोझ पड़ेगा। एक प्रचालक ने यह भी सुझाव दिया कि ".....या तो इसे कैलेंडर माह से किया जाए अथवा प्रचालक को यह सेवा प्रदान करने के लिए सेवा शुल्क लेने की अनुमति दी जाए.....।" इस मुद्दे पर उपभोक्ताओं में मतभेद था।

11. किसी डीटीएच सब्सक्राइबर के अनुरोध पर टैरिफ प्लान या सब्सक्रिप्शन पैकेज में परिवर्तन करने के लिए समय-सीमा के बारे में डीटीएच प्रचालक ऐसे परिवर्तन हेतु प्रशासनिक/अतिरिक्त प्रभार लगाने की अनुमति चाहते थे। इसके अलावा, कुछ डीटीएच प्रचालकों द्वारा यह भी बताया गया कि तत्काल प्रभाव से उन्नयन संभव है किंतु किसी पैकेज की अवनति केवल अगले बिलिंग चक्र से ही की जा सकती है क्योंकि प्रसारकों को विषय-वस्तु की सप्लाय हेतु भुगतान करना होगा। इस मुद्दे पर उपभोक्ता एकमत नहीं थे। कुछ उपभोक्ताओं ने यह सुझाव दिया कि डीटीएच सब्सक्राइबर्स को यथानुपात आधार पर बिल दिया जाए किंतु इसमें कोई प्रशासनिक प्रभार नहीं लगाया जाना चाहिए।

टैरिफ प्लान के समापन हेतु नोटिस की अवधि

12. अधिकांश उपभोक्ता यह चाहते थे कि डीटीएच प्रचालक अपने डीटीएच सब्सक्राइबर को उसका वर्तमान टैरिफ प्लान के समाप्त करने से पूर्व कम से कम 30 दिन पूर्व नोटिस दे। कुछ उपभोक्ता 60 दिन का नोटिस चाहते थे, जबकि अनेक ने यह सुझाव दिया कि डीटीएच

सब्सक्राइबर को क्रेडिट सीमा समाप्ति से 15 दिन पहले ऐसे किसी परिवर्तन के बारे में चेतावनी दी जाए। डीटीएच ऑपरेटरों ने ऐसे किसी नोटिस का विरोध किया।

**डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 का संशोधन करने के लिए तर्काधार**

13. प्राधिकरण ने यह नोट किया कि डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों से डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा प्रस्तावित सब्सक्रिप्शन पैकेजों से चैनलों को हटाने के बारे में काफी शिकायतें मिली हैं। डीटीएच सेवाओं के सब्सक्रिप्शन के मामले में, एक सब्सक्राइबर सब्सक्रिप्शन पैकेज में शामिल विशिष्ट चैनलों के आधार पर सेवा सब्सक्राइब करता है। यदि सब्सक्रिप्शन पैकेज में से किसी चैनल को बाहर निकाला जाता है और इसके स्थान पर कोई अन्य चैनल शामिल किया जाता है, तो डीटीएच सब्सक्राइबर को तो उतने ही चैनल उपलब्ध होंगे जितने कि पहले हो रहे थे, किंतु वह उस विशेष चैनल को देखने से वंचित रह जाएगा, जिसे हटा दिया गया है। यदि हटाए गए चैनल की एड-ऑन पैकेज के रूप में सब्सक्राइबर को पुनः पेशकश की जाती है, तो सब्सक्राइबर को उस-चैनल को देखने के लिए और अधिक भुगतान करना पड़ेगा, जो पहले उसके सब्सक्रिप्शन पैकेज में शामिल था। इससे डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 के विनियम 9 के तहत डीटीएच सब्सक्राइबर को प्रदत्त टैरिफ संरक्षण पर कुठाराघात होता है।

14. इसके अतिरिक्त, प्राधिकरण ने यह भी नोट किया कि डीटीएच प्रचालक, डीटीएच सब्सक्राइबरों को वार्षिक सब्सक्रिप्शन अनुबंध की पेशकश भी कर रहे हैं। डीटीएच प्रचालकों से वार्षिक अथवा नियत अवधि सब्सक्रिप्शन अनुबंध करने वाले डीटीएच सब्सक्राइबरों के हितों की रक्षा हेतु यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि अंशदान अनुबंध करते समय सब्सक्राइबर को पेश किए गए चैनलों को सब्सक्रिप्शन अनुबंध की वैधता अवधि के दौरान पैकेज से बाहर न निकाला जाए।

15. तथापि, दूसरी ओर यह भी स्वीकार किया जाना चाहिए कि डीटीएच प्रचालकों को अपने सब्सक्राइबरों की बदलती मांगों के अनुसार अपने पैकेज बनाने पड़ते हैं। तदनुसार, डीटीएच प्रचालकों को अपने सब्सक्रिप्शन पैकेजों में बदलाव करने से पूर्णतः प्रतिषिद्ध करने को भी सही नहीं माना गया। सेवा प्रदाताओं और सब्सक्राइबरों के हितों में संतुलन बनाने हेतु, डीटीएच

प्रचालकों को सब्सक्राइबर द्वारा ऐसे सब्सक्रिप्शन पैकेज को अपनाने की तारीख से लेकर 6 महीने की न्यूनतम अवधि के लिए किसी सब्सक्रिप्शन पैकेज की संरचना में बदलाव लाने की मनाही है, यदि चैनल प्रसारक से उनके डीटीएच सेवा प्लेटफार्म के किसी अन्य सब्सक्रिप्शन पैकेज में उपलब्ध बना रहता हो। डीटीएच सब्सक्राइबर और डीटीएच प्रचालक के बीच वर्तमान सब्सक्रिप्शन करार के 6 महीने से लंबी अवधि का होने के मामले में, ऐसा प्रतिषेध सब्सक्रिप्शन करार की पूरी अवधि पर लागू होगा।

16. यदि किसी चैनल को उस चैनल के डीटीएच सेवा प्लेटफार्म में किसी अन्य पैकेज में आगे उपलब्ध न रहने के कारण सब्सक्रिप्शन की अनुबंधित अवधि अथवा छह माह, जो भी बाद में हो, के दौरान डीटीएच सेवा प्रदाता द्वारा सब्सक्रिप्शन पैकेज से हटाना पड़ जाता है, तो डीटीएच प्रचालक को सब्सक्राइबर द्वारा ऐसे सब्सक्रिप्शन पैकेज को अपनाने की तारीख से लेकर 6 महीने की न्यूनतम अवधि या सब्सक्रिप्शन अनुबंध की शेष अवधि, जो भी अधिक हो, के लिए सब्सक्रिप्शन प्रभार में आनुपातिक कटौती करके डीटीएच सब्सक्राइबर की क्षतिपूर्ति करना अपेक्षित होगा। तथापि, डीटीएच प्रचालक सब्सक्रिप्शन प्रभारों में कटौती किए बिना सब्सक्रिप्शन पैकेज में ऐसे चैनल को समान विषय-वस्तु और भाषा के किसी अन्य चैनल से प्रतिस्थापित कर सकता है। इससे डीटीएच प्रचालकों को उनकी पेशकशों में अधिक लोकप्रिय विषय-वस्तु शामिल करने में और अपने सब्सक्राइबरों की जरूरत के मुताबिक विषय-वस्तु का पैकेज तैयार करने में सहायता मिलेगी। तथापि, कम प्रभारों के साथ परिवर्धित सब्सक्रिप्शन पैकेज अथवा बदले गए चैनलों के साथ परिवर्धित सब्सक्रिप्शन पैकेज चुनने का विकल्प डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों के पास रहेगा। इसके अलावा, यह भी अधिदेशित किया गया है कि डीटीएच प्रचालक द्वारा किसी भी पैकेज की संरचना को बदलने से पूर्व सभी ऐसे सब्सक्राइबरों को, जिन्होंने वह पैकेज सब्सक्राइब किया है, पंद्रह दिन की पूर्व-सूचना दी जानी चाहिए।

17. इस समय डायरेक्ट-टु-होम प्रचालकों पर किसी चैनल/पैकेज की तिमाही/वार्षिक/किसी अन्य आधार पर पेशकश करने के संबंध में कोई प्रतिबंध नहीं है। डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक अपने पैकेजों को ग्राहकों की मांग तथा प्रसारकों के साथ अपने अन्तरसंयोजन करार की निबंधन और शर्तों के अनुसार बना रहे हैं। तदनुसार, प्राधिकरण का यह मत है कि इस समय डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों के लिए कैस क्षेत्र की भांति एक निश्चित

न्यूनतम सब्सक्रिप्शन अवधि के लिए किसी चैनल/पैकेज को अपनाने की अपेक्षा करने वाला कोई विनियम लाने की जरूरत नहीं है।

18. डायरेक्ट-टु-होम प्रचालकों को उनके सब्सक्राइबर्स द्वारा उनसे सीधी खरीद आधार पर अर्जित किए गए सीपीई के लिए वारंटी देने के लिए भी अधिदेशित किया गया है। हालांकि डायरेक्ट-टु-होम प्रचालकों द्वारा एएमसी की पेशकश करने को अधिदेशित नहीं किया जा रहा है, यह आशा है कि डायरेक्ट-टु-होम प्रचालकों के बीच कुछ प्रतिस्पर्धा यह सुनिश्चित करेगी कि डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स के लिए मरम्मत और अनुरक्षण सेवाएं उपलब्ध रहेंगी। वर्तमान में भी, कुछ डीटीएच प्रचालक डीटीएच उपभोक्ता परिसर उपस्कर के लिए एएमसी सेवाएं पहले ही प्रदान कर रहे हैं।

19. वर्तमान में, कुछ डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक सीपीई की मरम्मत और अनुरक्षण के लिए कोई विजिटिंग प्रभार प्रभारित नहीं कर रहे हैं जबकि कुछ प्रभारित कर रहे हैं। प्राधिकरण का मत है कि बाजार की शक्तियां इस मुद्दे का ध्यान रखेंगी। डीटीएच प्रचालकों को केबल नेटवर्कों के साथ प्रतिस्पर्धा करनी पड़ती है तथा केबल प्रचालकों द्वारा ऐसे कोई प्रभार उद्ग्रहित नहीं किए जा रहे हैं। इसके अलावा, देश में पांच पे-डीटीएच प्रचालक हैं और इस प्रकार डीटीएच प्रचालकों के बीच भी प्रतिस्पर्धा का कुछ स्तर विद्यमान है। अतः विनियम के माध्यम से डायरेक्ट-टु-होम प्रचालकों को वारंटी अवधि की समाप्ति के पश्चात कोई भी विजिटिंग प्रभार प्रभारित करने से प्रतिषिद्ध करना आवश्यक नहीं पाया गया, क्योंकि यह महसूस किया गया कि बाजार की शक्तियां इस मुद्दे पर यह सुनिश्चित करने के लिए कार्य करेंगी कि डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स के हित संरक्षित हैं।

20. प्राधिकरण ने प्री-पेड खातों के लिए रिचार्ज कॉलों के लिए टोल-फ्री-नंबर उपलब्ध कराने हेतु डायरेक्ट-टु-होम प्रचालकों को अधिदेशित करने के विरुद्ध निर्णय लिया है। यह निर्णय लेने का मुख्य कारण यह है कि डायरेक्ट-टु-होम सेवा उपलब्ध कराने के परिचालनात्मक खर्च की लागत को अंततः डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स को ही वहन करना पड़ता है। डायरेक्ट-टु-होम प्रचालकों द्वारा प्री-पेड खातों के लिए रिचार्ज कॉलों हेतु टोल-फ्री नंबर उपलब्ध कराने पर किया गया कोई अतिरिक्त खर्च दीर्घावधि में सब्सक्रिप्शन प्रभार में वृद्धि करेगा जिससे टोल-फ्री नंबर

होने का लाभ बेकार चला जाएगा। तथापि, यह आशा की जाती है कि प्रीपेड खातों हेतु रीचार्ज कॉलों के लिए उपलब्ध कराए गए टेलीफोन नम्बर के प्रीमियम प्रभार नहीं होंगे।

21. डायरेक्ट-टु-होम प्रचालकों को पूरे कैलेंडर माह हेतु दर्शकों की संख्या के आधार पर प्रसारकों को भुगतान करना होता है। माह के किसी भाग हेतु सेवा के निलंबन से डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को घाटा होगा क्योंकि हालांकि डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को सेवा के निलंबन अवधि हेतु भुगतान नहीं करना होगा, परंतु प्रसारकों को पूरे कैलेंडर माह के लिए भुगतान करना होगा। तदनुसार, डायरेक्ट-टु-होम ऑपरेटरों को कैलेंडर माह के भाग हेतु सेवा के निलंबन के किसी अनुरोध पर उनके विवेक के अनुसार कार्रवाई न करने की अनुमति दी गई है। तथापि, यह भी अधिदेशित किया गया है कि डीटीएच प्रचालक द्वारा ऐसी अवधि के लिए सेवा के निलंबन हेतु अनुरोधों पर कार्रवाई नहीं की जानी चाहिए जो किसी माह का भाग न बनती हो तथा जो तीन कैलेंडर माह से अधिक न हो।

22. किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के अनुरोध पर टैरिफ प्लान या सब्सक्रिप्शन पैकेज को बदलने का मुद्दा भी डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा प्रसारकों को दिए जाने वाले भुगतान से संबंधित है। तदनुसार, सब्सक्रिप्शन पैकेज में अवनति के फलस्वरूप डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को कुछ चैनल नहीं दिखाए जाते हैं। तथापि, जिन प्रसारकों के चैनल बंद किए गए हैं, उन्हें पूरे माह/बिलिंग चक्र हेतु भुगतान करना पड़ता है। इसलिए, सामान्यतया ऐसी अवनति अगले बिलिंग चक्र से की जाती है। प्राधिकरण ने यह नोट किया है कि डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक उन्नयन तत्काल कर देते हैं। इसलिए इस पहलू के संबंध में कोई विनियम नहीं लाया जा रहा है।

23. डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के वर्तमान टैरिफ प्लान के समापन के बारे में उसे अग्रिम नोटिस संबंधी मुद्दे को डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को उपलब्ध कराए जा रहे टैरिफ संरक्षण के संदर्भ में देखा जाना चाहिए। वर्तमान संशोधन विनियम ने डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को सब्सक्रिप्शन पैकेज की संरचना के बारे में उपलब्ध संरक्षण को पैकेज अपनाने की तारीख से लेकर 6 महीने या अनुबंध की अवधि, जो भी अधिक हो, तक के लिए बढ़ा दिया है। तथापि, एक अग्रिम नोटिस डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को उस स्थिति में उपलब्ध नए सब्सक्रिप्शन पैकेजों में से एक सूचित विकल्प चुनने में समर्थ बनाएगा जब टैरिफ

संरक्षण की अवधि (यथास्थिति, नामांकन की तारीख से छह माह अथवा अनुबंधित अवधि) समाप्त होने के पश्चात विद्यमान पैकेज को समाप्त कर दिया गया है। तदनुसार, सब्सक्रिप्शन पैकेज की संरचना में परिवर्तन के लिए पंद्रह दिन के नोटिस को अधिदेशित किया गया है।

## TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

### NOTIFICATION

New Delhi, the 12th March, 2009

#### **The Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) (Amendment) Regulations, 2009**

(No. 3 of 2009)

**F. No. 16-2/2009-B&CS.**—In exercise of the powers conferred by Section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of Section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), read with notification of the Government of India, in the Ministry of Communication and Information Technology (Department of Telecommunication) No. 39,—

- (a) issued, in exercise of the powers conferred upon the Central Government under clause (d) of sub-section (1) of Section 11 and proviso to clause (k) of sub-section (1) of Section 2 of the said Act, and
- (b) published under notification No. S.O.44(E) and 45(E) dated the 9th January, 2004 in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4, the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations to amend the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007 (8 of 2007), namely :
  1. (1) These regulations may be called the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) (Amendment) Regulations, 2009.
  - (2) They shall come into force with effect from the date of their publication in the Official Gazette.

#### **2. In the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007, -----**

(a) after regulation 4, the following regulation shall be inserted, namely:-

#### **“4A. Obligation of Direct to home operator to provide repair and maintenance of Direct to Home Customer Premises Equipment. -----**

(1) Every direct to home operator shall provide a warranty in respect of Direct to Home Customer Premises Equipment which has been acquired by a direct to home subscriber on outright purchase basis from such direct to home operator.

(2) The direct to home subscribers who have acquired the Direct to Home Customer Premises Equipment on outright purchase basis shall not be required to pay any sum as charges -----

(a) for repair and maintenance of the Direct to Home Customer Premises Equipment; or

(b) for visiting the premises of such direct to home subscriber for the purpose of carrying out repair and maintenance of Direct to Home Customer Premises Equipment -----

during the period of validity of such warranty.”

(b) after regulation 9, the following regulations shall be inserted, namely:-

**“9A. No change in composition of a subscription package during first six months of enrolment or during the period of validity of subscription paid in advance. -----** (1) No direct to home operator shall change the composition of a subscription package which has been subscribed to by a direct to home subscriber, so as to discontinue exhibition of any particular channel in that subscription package, -----

(a) during the period of six months from the date of enrolment of the subscriber to such subscription package in the case of a subscriber who pays his subscription amounts under such subscription package by recharging or by making payments periodically to the direct to home operator; or

(b) during the entire period of validity of the subscription package if the subscription amount in respect of such subscription package has been paid in advance by the direct to home subscriber or in instalments as per offer of the direct to home operator, -----

if such channel continues to be available on its direct to home service on its platform:

(2) If any particular channel included in a subscription package which has been subscribed to by a direct to home subscriber subsequently becomes unavailable on the direct to home service of the direct to home operator on its platform, the direct to home operator shall reduce the subscription charges for such subscription package on a proportionate basis from the date of discontinuance of the channel from the direct to home service of the direct to home operator till the expiry of a period of six months from the date of enrolment of that subscriber, or till the expiry of the contracted period of subscription for which the amount of subscription has been paid in advance or in instalments as per offer of the direct to home operator, whichever is later.

Provided that, instead of proportionately reducing the subscription charges for such subscription package on account of non-availability of such channel, the direct to home operator may, at its discretion, introduce in such subscription package another channel of the same genre and language as the channel which has so become unavailable on the direct to home service of the direct to home operator.

Provided further that the direct to home operator shall give an option to each one of its direct to home subscribers, who have subscribed to such subscription package, an option to choose from the modified subscription package with charges reduced on proportionate basis and the modified subscription package with the removed channel replaced by another channel of the same genre and language, and the direct to home subscriber shall be free to exercise the option for the period from the date of discontinuance of the channel from the direct to home service of the direct to home operator till the expiry of a period of six months from the date of enrolment of that subscriber, or till the expiry of the contracted period of subscription for which the amount of subscription has been paid in advance or in instalments as per offer of the direct to home operator, whichever is later.

Explanation: For the removal of doubts, it is hereby declared that the amount of reduction on proportionate basis in the subscription charges, on account of removal of a channel from a subscription package, shall be calculated by dividing the amount of subscription charges for the original subscription package by the number of channels included in the original package.

**9B. Notice before change in composition of a subscription package. -----**

Every direct to home operator shall give prior notice of fifteen days to its direct to home subscribers subscribing to any subscription package before changing the composition of that subscription package.”;

(c) in regulation 10, the following provisos shall be inserted, namely:-

“Provided that a direct to home operator may not discontinue the direct to home service to a direct to home subscriber at the request of such direct to home subscriber, if such request for suspension of subscription is for a period which comprises part of a calendar month.

Provided further that every direct to home operator shall suspend the direct to home service to a direct to home subscriber at the request of such direct to home subscriber, if such request for suspension of subscription is for a period of a calendar month or multiple of calendar months and the requested period of suspension does not exceed three calendar months.”

R. N. CHOUBEY, Principal Advisor (B&CS)

[ADVT III/4/142/2008-Exty.]

**Note 1.**— The principal regulations were published vide notification F. No. 4-55/2007 - B&CS dated 31<sup>st</sup> August, 2007.

**Note 2.**— The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) (Amendment) Regulations, 2009.



Annex**EXPLANATORY MEMORANDUM****Background**

1. The Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007, were issued on 31<sup>st</sup> August, 2007. These regulations were issued to lay down the standards of quality of direct to home services and to protect the interests of direct to home subscribers. At the time of issue of these regulations, only two direct to home operators apart from Doordarshan were providing direct to home services in the country. Since then, three new direct to home operators have started commercial operations and the number of direct to home subscribers has also risen to about 11 million. With the evolution of the direct to home segment and the increase in the number of direct to home subscribers, new issues relating to quality of direct to home service have arisen. In order to address these issues the Authority has decided to amend the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007.

**Consultation Process**

2. Sub-clause (v) of clause (b) of sub-section (1) of Section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (hereinafter referred to as the TRAI Act, 1997), provides for the Authority to "lay down the standards of quality of service to be provided by the service providers and ensure the quality of service and conduct the periodical survey of such service provided by the service providers so as to protect interest of the consumers of telecommunication services". Sub-section (4) of Section 11 of the TRAI Act, 1997 requires the Authority to ensure transparency while exercising its powers and discharging its functions. Accordingly, the Authority decided to go in for a consultation process before amending the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007.

3. The process of consultation was initiated by circulating a consultation paper on the Quality of Service issues for Cable TV Services in Non-CAS Areas and for DTH Services on 1<sup>st</sup> December, 2008 inviting inputs from the stakeholders. Responses were received from 26 stakeholders/ representatives. An open house discussion was also held

on the 6<sup>th</sup> February, 2009 in Kolkata with representatives of stakeholders to further deliberate on various issues raised in the consultation paper.

**Issues for Consultation**

4. The issues which were raised for consultation in the consultation paper are as under:-
- i) Whether the DTH operators should be specifically prohibited from dropping of channels from a subscription package for a subscriber for six months from the date of enrolment of that subscriber, if the channel continues to be available on their platform.
  - ii) Within this period of six months, in case the channel ceases to be available on a particular DTH platform, then whether it would be appropriate to have a mechanism of reducing the subscription charges by an amount equal to the wholesale a-la-carte rate of that channel. *Alternatively*, can you suggest any other methodology for such compensation to the subscriber? Should such compensation be paid/adjusted even when one channel in a package is dropped, and it is replaced/substituted by another channel so that the total number of channels in that package is not affected?
  - iii) Whether the subscribers should also be required to subscribe to any channel/package for a certain minimum subscription period as in CAS areas. If yes, what should be such minimum subscription period?
  - iv) Whether there is any justification for visiting charges for “no signal” complaint by the subscribers? If yes, should there be a ceiling on such visiting charges for complaints of “no signal”?
  - v) Similarly, should any ceiling be placed in respect of visiting charges for repair and maintenance of CPE for DTH services? Alternatively, should DTH operators be required to offer Annual Maintenance Contracts (AMCs) to their subscribers?
  - vi) Can you suggest some form of AMCs for DTH Service covering all aspects such as repair & maintenance charges for CPE, visiting charges, attending “no signal” complaints, etc.?
  - vii) Whether the service providers should be required to make available toll-free numbers for recharge calls for prepaid accounts?
  - viii) Whether the request for suspension of service for full calendar months only should be entertained?

- ix) Whether tariff plan or subscription package changes requested by the DTH subscriber should be accepted and implemented immediately or from the start of next billing cycle for DTH subscriber.
- x) Whether advance notice of minimum 30 days should be given by DTH operators to a DTH subscriber before terminating his existing tariff plan provided that no tariff plan can be terminated within the contracted period, if any, for that package or within six months of enrolment of that subscriber to that package.

### **Analysis of the responses received during the consultation process**

#### **Dropping of channels from a package**

5. The DTH operators have suggested that the freedom of adding/ dropping the channels should be with the DTH operator. On the other hand the consumers have demanded that protection should be available not only for six months, but for the entire contract period of subscription package, if such period exceeds six months, so long as advance payment has been made by the subscriber. The DTH operators have expressed a view that there need not be any reduction in subscription charges in case of any channel being withdrawn from a subscription package. However, the consumers have taken a stand that in case of any channel being withdrawn from a subscription package, the subscribers should be compensated by way of reduction in subscription fee. Further, some consumers have demanded that in case a channel is substituted by another channel, the choice of subscribing to the new channel or to get a reduction in subscription fee should be with the subscriber.

#### **Minimum Subscription Period**

6. The Broadcasters and the DTH operators have favoured imposition of a minimum subscription period for any channel/ package similar to the 4 month period prescribed in quality of service norms for CAS. However, the consumers are divided on the issue and while some of the consumers agree with the concept of minimum subscription period, others have opposed it.

#### **Maintenance of Customer Premises Equipment**

7. The issue of visiting charges payable by the DTH subscribers for visits made by personnel of DTH operators for repair and maintenance of CPE also divided the

consumers. While some consumers opposed visiting charges or wanted a ceiling on the visiting charges, others did not agree with them. It was pointed out by an individual that "...warranty does NOT include transporting charges for individuals and hardware. Therefore for customers of all categories, itemized bills must be issued detailing the breakdown of payments sought. ..." The DTH operators did not favour any kind of regulation of visiting charges.

8. Almost all the stakeholders were of the view that the DTH operators should offer Annual Maintenance Contracts for maintenance of CPE to their subscribers. Different suggestions were also received regarding the form of Annual Maintenance Contracts. One DTH operator has suggested that all DTH operators must have their own Annual Maintenance Contracts.

Toll Free number for recharge calls

9. The proposal has been opposed by the DTH operators and the consumers have unanimously favoured the proposal. Only one DTH operator has suggested that all DTH operators should make provision for toll-free numbers for calls made for recharging their prepaid accounts.

Suspension of service or change of plan on request of Subscribers

10. All the DTH operators have suggested that the request for suspension of service for full calendar months only should be entertained. It has been pointed out by the DTH operators that the broadcasters are paid on the basis of calendar months and accordingly, any suspension of service for part of the month results in financial burden on the DTH operator. It was also suggested by an operator that "...either it should be done from the calendar month or the operator should be allowed to charge a service fees for extending this service...". The consumers were divided on the issue.

11. As regards timeframe for carrying out changes in tariff plan or subscription package on the request of a DTH subscriber, the DTH operators wanted to be permitted to levy administrative/ additional charges for such changes. Further, it was pointed out by some DTH operators that any upgradation is possible with immediate effect, but downgradation of a package can be done from next billing cycle only as the broadcasters have to be paid for supply of content. The consumers were divided on this issue. Some of the consumers suggested that the DTH subscribers should be billed on pro rata basis but there should not be any administrative charge.

**Notice period for termination of a tariff plan**

12. Most of the consumers wanted a notice of minimum 30 days to be given by DTH operators to a DTH subscriber before terminating his existing tariff plan. Some of the consumers wanted a 60 days notice, while others suggested that the DTH subscriber may be warned about such a change 15 days in advance of exhaustion of credit limit. The DTH operators opposed any such notice.

**Rationale for making amendment to the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007**

13. The Authority noted that a large number of complaints have been received from the Direct to Home subscribers regarding dropping of channels from subscription packages offered by DTH operators. In case of subscription to DTH services, a subscriber subscribes to the service on the basis of specific channels included in the subscription package. If any channel is taken out of a subscription package and it is replaced by another channel then the DTH subscriber may be getting the same number of channels as earlier, but will be deprived of viewing the particular channel which has been removed. In case the channel which is removed is offered to the subscriber as an add-on package then the subscriber ends up paying more for viewing that channel which was earlier included in his subscription package. This subverts the tariff protection provided to DTH subscribers by Regulation 9 of the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007.

14. Further, the Authority has also noted that the DTH operators are offering annual or fixed period subscription contracts also to DTH subscribers. To protect the interests of the DTH subscribers who have entered into annual or fixed period subscription contracts with the DTH operators, it is necessary to ensure that the channels offered to the subscriber at the time of entering into the subscription contract are not removed from the package during the validity of subscription contract.

15. However, on the other hand it must be recognized that the DTH operators have to tailor their packages according to the changing demands of their subscribers. Accordingly it was not considered advisable to completely prohibit the DTH operators from making changes to their subscription packages. To balance the interest of service

providers and subscribers, the DTH operators have been prohibited from changing the composition of any subscription package for a minimum period of six months from the date of enrolment of the subscriber for such subscription package, if the channel continuous to be available on their DTH service platform from the broadcaster in any other subscription package. In cases where the existing subscription contract between DTH subscriber and the DTH operator is for a period longer than six months, such prohibition would apply for the complete term of the subscription contract.

16. In case any channel has to be removed from a subscription package by the DTH service provider during the contracted period of the subscription or six months whichever is later due to the channel no longer being available on the DTH service platform in any other package, then the DTH operator would be required to compensate the DTH subscriber by way of proportionate reduction in the subscription charges for a minimum period of six months from the date of enrolment of the subscriber for such subscription package or for the remaining period of subscription contract whichever is more. However, the DTH operator may replace such a channel by another channel of the same genre and language in the subscription package without reducing the subscription charges. This will enable the DTH operators to include more popular content in their offerings and package the content to suit the needs of their subscribers. However, the option to choose the modified subscription package with reduced charges or the modified subscription package with the replaced channel shall remain with direct to home subscriber. Further, it has been mandated that the DTH operators should give prior notice of fifteen days before changing the composition of any package to all the subscribers who have subscribed to that package.

17. Presently there is no restriction on the direct to home operators about offering any channels/ packages on quarterly/ annual/ any other basis. The direct to home operators have been designing their packages as per the demand of customers and terms and conditions of their interconnection agreements with the broadcasters. Accordingly, the Authority is of the view that currently there is no need to bring in any regulation requiring the direct to home subscribers to subscribe to any channel/ package for a certain minimum subscription period as in CAS areas.

18. The direct to home operators have also been mandated to offer Warranty for CPE acquired by their subscribers on outright purchase basis from them. Although offering of AMC by DTH operators is not being mandated, it is expected that some competition among the direct to home operators would ensure that the repair and maintenance services are available to the DTH subscribers. Even presently, some of the DTH operators are already offering AMCs for DTH CPE.
19. Presently, some of the direct to home operators are not charging any visiting charges for repair and maintenance of CPE while some are charging. The Authority is of the view that market forces will take care of this issue. The DTH operators have to compete with cable networks and no such charges are levied by cable operators. Further, there are five pay DTH operators in the country and therefore there is some level of competition among DTH operators also. Hence it was not found necessary to prohibit, by way of regulation, the direct to home operators from charging any visiting charges after the warranty period is over, as it was felt that competition and market forces will work on this issue to ensure that the interests of direct to home subscribers are protected.
20. The Authority has decided against mandating the direct to home operators to make available toll-free numbers for recharge calls for prepaid accounts. The main reason for this decision is that ultimately the cost of operational expenses of providing direct to home service gets passed on to the direct to home subscribers. Any additional expenditure by direct to home operators in making available toll-free numbers for recharge calls for prepaid accounts will result in increase in the subscription charges in the long run negating the benefits from the toll free number. However, it is expected that the telephone number provided for recharge calls for prepaid accounts should not have premium charges.
21. The direct to home operators have to pay the broadcasters on the basis of number of viewers for the entire calendar month. Any suspension of service for part of the month puts a direct to home operator at a loss because even though the direct to home subscriber is not required to make payment for the period of suspension, the broadcasters have to be paid for the entire calendar month. Accordingly, the direct to home operators have been permitted not to entertain, at their discretion, any request for suspension of service for part of calendar months. However, it has also been mandated that the DTH

operators should entertain requests for suspension of service for a period which does not comprise part of a month and which does not exceed three calendar months.

22. The issue of change of tariff plan or subscription package on the request of a direct to home subscriber is also linked with the payments that a direct to home operator is required to make to the broadcasters. Accordingly, any downgradation of subscription package entails discontinuance of supply of certain channels to the direct to home subscriber. However, the broadcasters whose channels have been discontinued have to be paid for the entire month/ billing cycle. Therefore, such a downgradation is normally done from the next billing cycle. The Authority has noted that the upgradations are done by the direct to home operators immediately. Therefore, no regulation is being brought in regarding this aspect.

23. The issue of advance notice to a direct to home subscriber before terminating his existing tariff plan by the direct to home operator is to be seen in the context of tariff protection being made available to the direct to home subscriber. The present amendment regulations have extended the protection available to the direct to home subscriber regarding composition of a subscription package for six months from the date of enrolment or contracted period, whichever is longer. However, an advance notice will enable the direct to home subscribers to make an informed choice out of new subscription packages available once the existing package is discontinued after the period of tariff protection (six months from the date of enrolment or contracted period, as the case may be) has expired. Accordingly, a prior notice of fifteen days has been mandated for change in composition of a subscription package.